

# « Bienvenido a tu póliza de Soporte

## Póliza ESTÁNDAR

El servicio Estándar cuenta con los siguientes beneficios:

Usuario y contraseña de Plataforma Aranda.



Atención de incidentes en horario de oficina vía Plataforma Aranda.

Información de nuevos requerimientos de la autoridad y fechas compromiso.

Invitaciones a eventos Informativos y notificación de actualizaciones .



Cursos vía remota sobre la aplicación o actualizaciones.

Manuales de la aplicación

## Servicio Escalonado

No todos nuestros clientes tienen las mismas necesidades por lo que creamos la solución de Pólizas de Servicio Escalonado, las cuales pueden contratarse de forma opcional.



Portal de soporte  
<http://mesadeservicio.ateb.mx:8026/uSDKv8/#/login/>



Nuestro correo electrónico  
[soporte@ateb.com.mx](mailto:soporte@ateb.com.mx)



Nuestros teléfonos  
5118 0300



# SLA de Soporte

## Tiempo Máximo de Atención

## Tiempo Máximo de Solución

		1	2	3	4
		Urgencia			
Impacto	A	1h	2h	6h	8h
	B	2h	4h	8h	12h
	C	6h	8h	12h	16h
	D	8h	12h	16h	16h

		1	2	3	4
		Urgencia			
Impacto	A	4h	8h	16h	18h
	B	8h	12h	18h	20h
	C	16h	18h	20h	24h
	D	18h	20h	24h	24h

Crítica	Alta	Media	Baja
---------	------	-------	------

- El horario de oficina es de Lunes a Viernes de 08:00 hrs. a 21:00 hrs
- Las horas de oficina son consideradas como horario hábil, 8 hrs. hábiles equivalen a 1 día laboral, con excepción del Servicio Extendido

# Servicio ESTÁNDAR

## IMPACTO

A: Flujo de trabajo detenido. Pérdida de un sistema o servicio crítico. Pérdida de acceso a un sistema o servicio que realiza un trabajo que es crítico para el negocio. No se puede hacer la asignación de trabajo principal.

B: Flujo de trabajo obstaculizado, es decir un problema con un sistema o servicio crítico o degradación grave del rendimiento. Interrupción grave del trabajo primario.

C: Problema o pérdida de servicio en una función comercial no crítica, puede funcionar en la asignación de trabajo principal, pero la respuesta es más lenta de lo normal o no puede funcionar en la asignación de trabajo no primario.

D: Dudas o errores en la configuración del sistema. Dudas sobre parámetros o variables del sistema. Dudas o errores sobre la operación cotidiana.

## Matriz de acuerdos de niveles de Servicios

		1	2	3	4
		Urgencia			
Impacto	A	Crítica	Alta	Media	Baja
	B	Alta	Alta	Media	Baja
	C	Media	Media	Baja	Baja
	D	Baja	Baja	Baja	Baja

## URGENCIA

1: El impacto ya ocurrió o ocurrirá en las siguientes horas. +- 72 hrs. del cierre de cada mes

2: El impacto ocurrirá al final del día o del turno actual +- 72 horas de la quincena de cada mes

3: El impacto ocurrirá dentro de los siguientes días.

4: Actualmente no hay pronóstico de impacto. Se acuerda fecha de entrega



Portal de soporte  
<http://mesadeservicio.ateb.mx:8026/uSDKv8/#/login/>



Nuestro correo electrónico  
[soporte@ateb.com.mx](mailto:soporte@ateb.com.mx)



Nuestros teléfonos  
 5118 0300

